



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

HUBUNGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN FASILITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG PENYAKIT DALAM RSUDZA BANDA ACEH

ABSTRACT

Prinsip dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah harus mampu menampilkan dan menyediakan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi pasien. Kepuasan pasien merupakan evaluasi pasien dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama dengan harapan. Kepuasan pasien ditentukan oleh pelayanan sumber daya manusia dan ketersediaan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi hubungan sumber daya manusia dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUDZA Banda Aceh. Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan desain cross-sectional. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 49 orang dengan teknik accidental sampling. Hasil uji Mann-Whitney menunjukkan adanya hubungan antara sumber daya manusia dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,002$) dan hasil uji Spearman menunjukkan adanya hubungan antara fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,000$). Upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan guna memberikan kepuasan yang lebih baik.

Kata Kunci : Kepuasan, Sumber Daya Manusia, Fasilitas, Rumah sakit